

**Geanonimiseerd**

**Uitspraak Geschillencommissie EZa**

**28 oktober 2019**

inzake het geschil tussen  
(naam Klager) en HSK GROEP

**De procedure**

De Geschillencommissie EZa (hierna: de Commissie) heeft op 24 mei 2019 een klacht van de (naam klager) (hierna verder Klager te noemen) ontvangen met het verzoek om daarover een uitspraak te doen.

Klager heeft een klacht ingediend tegen HSK GROEP, gevestigd te Arnhem, (hierna verder HSK te noemen).

HSK heeft schriftelijk verweer gevoerd.

De Commissie heeft de klacht ter zitting behandeld op 7 oktober 2019, waar Klager is verschenen, vergezeld door (naam vriend), een persoonlijke vriend van Klager en door (naam advocaat), advocaat van Klager. Namens HSK zijn verschenen: (naam manager), manager behandelzaken, (naam teamleider), teamleider en (naam directeur), directeur.

**De feiten**

1. Klager is vanwege een burnout voor behandeling bij HSK terecht gekomen. Namens HSK is Klager eerst behandeld door (naam behandelaar), psycholoog.
2. Bij (naam behandelaar 1) is, onder meer vanwege het ontvangen van enkele cadeaus van Klager, in de loop van de behandeling geleidelijk aan de indruk ontstaan dat Klager te zeer persoonlijk op haar betrokken raakte, hetgeen de professionele vertrouwensrelatie zoals die tussen cliënt en therapeut dient te bestaan, naar haar mening verstoorde. Daarna is de behandeling overgenomen door een andere behandelaar van HSK, (naam behandelaar 2). Deze behandeling is na enige tijd op initiatief van Klager beëindigd.
3. Doordat Klager contact bleef zoeken met (naam behandelaar 1), heeft deze, na overleg met haar collega's en leidinggevende, Klager gezegd dat zij bij het volgende ongewenste contact aangifte zou doen bij de politie. Klager zegt hier veel last van te hebben gehad en nog te hebben en wil daarom graag alsnog op een goede manier de behandeling door (naam behandelaar 1) afsluiten. Daartoe heeft hij een aantal malen contact met haar en HSK gezocht en om een persoonlijk gesprek met (naam behandelaar 1) gevraagd waarin een en ander kon worden uitgesproken. HSK en (naam behandelaar 1) hebben daaraan niet

willen meewerken en zijn daartoe ook nu niet bereid. Tot een feitelijke aangifte is het overigens niet gekomen.

## **Standpunten partijen**

### **Klager**

4. Klager voert aan dat hij over de eerste periode van behandeling door (naam behandelaar 1) zeer tevreden was en is. Hij zegt haar als “zijn engel” te hebben beschouwd, omdat zij hem in die eerste periode zo goed heeft geholpen, waardoor zijn functioneren ook sterk verbeterde. Maar Klager is niet tevreden over het vervolg van de behandeling bij HSK. Die onvrede wordt met name veroorzaakt doordat Klager inmiddels bij een 9<sup>e</sup> psycholoog onder behandeling is, maar nog steeds niet in staat is om goed te functioneren en te slapen. De belangrijkste oorzaak daarvan is volgens Klager dat door (naam behandelaar 1) destijds is gedreigd met het doen van aangifte bij de politie waardoor hij het idee heeft dat zij hem een slecht mens vindt. HSK had Klager in de gelegenheid moeten stellen om een afspraak met (naam behandelaar 1) te maken om deze kwestie persoonlijk uit te praten. Doordat dit niet werd toegestaan, is de situatie van Klager eerder verslechterd dan verbeterd, terwijl dat toch niet de bedoeling van de behandeling behoort te zijn. Klager meent verder dat (naam behandelaar 1) direct afwijzend had moeten reageren toen hij haar voor het eerst een cadeautje gaf en meent dat zij ook te laat een meer professionele afstand jegens Klager is gaan bewaren, hetgeen ertoe heeft geleid dat de zaak onnodig is geëscaleerd en de behandeling door (naam behandelaar 1) uiteindelijk is stopgezet.

5. Ten slotte voert Klager aan dat hij op zijn verzoek om inzage in zijn eigen persoonsdossier van HSK destijds te horen heeft gekregen dat dit vanwege een nieuw administratief systeem niet meer kon. Hij is van mening dat HSK ervoor had moeten zorgen dat hij wel toegang kon krijgen tot dat dossier.

6. Klager acht zijn klachten, gelet op de inhoud daarvan, ontvankelijk.

### **HSK**

7. Primair stelt HSK zich op het standpunt dat dit geschil door Klager enkel en alleen is aangespannen om op die wijze alsnog in contact te komen met (naam behandelaar 1). Daarvoor is de geschillenregeling echter niet bedoeld, zodat Klager in diens klacht niet-ontvankelijk moet worden verklaard.

8. Subsidiair merkt HSK het volgende op. (naam behandelaar 1) heeft, toen zij merkte dat Klager tijdens de diverse behandelsessies persoonlijk contact zocht, haar grenzen aangegeven, maar die grenzen werden in haar beleving toch door hem overschreden. Zij vond die situatie erg ongemakkelijk. Daarom is op verzoek van haar en in overleg met collega's en specialisten op dit gebied uiteindelijk door HSK besloten om de behandeling door (naam behandelaar 1) te stoppen. Als alternatief heeft HSK toen (naam behandelaar 2) als behandelaar aangewezen, die de behandeling heeft voortgezet. Uiteindelijk heeft Klager die behandeling na relatief korte tijd zelf beëindigd. HSK heeft Klager in ieder geval alle ruimte geboden tot het stellen van vragen en zelfs op het moment dat Klager op straat

(naam behandelaar 1) geheel onverwacht had aangesproken, zijn de vragen van Klager beantwoord. (naam behandelaar 1) voelde zich door die gebeurtenis echter zeer ongemakkelijk en heeft later aan Klager gezegd dat zij, indien hij dat nog eens zou doen, aangifte bij de politie zou doen. Over het mogelijk doen van aangifte was vooraf intern overleg gevoerd. Uiteindelijk is besloten om (vooralsnog) geen uitvoering aan dat voornemen te geven.

9. (naam behandelaar 1) wilde als professioneel hulpverlener enkel een therapeutische relatie met Klager hebben, maar omdat Klager ook een persoonlijke relatie met haar leek te zoeken, restte HSK niets anders meer dan om (naam behandelaar 1) tegen Klager in bescherming te nemen en het contact tussen Klager en haar, in ieder geval van de zijde van HSK, niet meer toe te staan. Het beschermen van het eigen personeel behoort bij goed werkgeverschap en bij een professionele bedrijfsvoering.

10. Het is HSK niet duidelijk waarom destijds aan Klager is gezegd dat zijn persoonsdossier niet meer beschikbaar was en dat Klager daardoor geen inzage in dat dossier kon worden gegeven. Het dossier was en is wel aanwezig en Klager heeft het recht om het in te zien. HSK biedt haar excuses aan voor deze onjuiste gang van zaken en zal, zodra Klager daarom vraagt, hem inzage in zijn persoonsdossier geven.

## **Beoordeling**

### **Met betrekking tot de ontvankelijkheid**

11. De Commissie stelt vast dat de klachten voor een belangrijk deel zijn gericht op het functioneren van (naam behandelaar 1) dan wel HSK in het kader van de hulpverlening aan Klager. Reeds op grond daarvan is Klager ontvankelijk in zijn klachten. Voor zover Klager met het aanbrengen van dit geschil ook heeft beoogd om in contact te komen met (naam behandelaar 1), wijst de Commissie erop dat zij niet bevoegd is om dat contact op enigerlei wijze dwingend op te leggen.

### **Met betrekking tot de inhoud**

12. De Commissie merkt in de eerste plaats op dat Klager meermalen en ook tijdens de zitting heeft aangegeven dat hij zeer tevreden was over de bij (naam behandelaar 1) gevolgde therapie en het effect daarvan. Uit dankbaarheid heeft hij daarom een paar keer een cadeautje voor haar meegenomen, want hij beschouwde haar als zijn redster of, zoals hij het zelf zegt, zijn "engel". Hij heeft ook aangegeven dat hij haar als zijn beste vriendin beschouwde en hij wilde daarom de therapie ook graag bij haar voortzetten. Hoewel Klager ter zitting desgevraagd heeft gezegd niet te weten of hij verliefd was op (naam behandelaar 1), heeft zijn vriend (naam vriend klager) bevestigd dat Klager verliefd op (naam behandelaar 1) was. In het dossier bestaan daarvoor naar het oordeel van de Commissie ook diverse aanwijzingen. De Commissie vindt het van een professionele instelling getuigen dat (naam behandelaar 1), toen zij dit bemerkte, de behandeling heeft stopgezet, omdat de voor de behandeling onontbeerlijke vertrouwensrelatie tussen Klager en haar daardoor werd verstoord. Dat dit voorkomen had kunnen worden, indien (naam behandelaar 1) eerder

meer afstand tot Klager was gaan bewaren, zoals (naam advocaat) ter zitting heeft betoogd, is een stelling die onvoldoende is onderbouwd. Mogelijk was het beter geweest als (naam behandelaar 1) direct bezwaar had gemaakt tegen het eerste cadeau van Klager aan haar, maar het is een onbewezen stelling dat daarmee voorkomen had kunnen worden dat Klager verliefd op haar was geworden. Dit onderdeel van de klacht is daarom ongegrond.

13. Onder die omstandigheden lag het ook op de weg van HSK om ter bescherming van (naam behandelaar 1) geen toestemming te geven voor het voortzetten van de behandeling door (naam behandelaar 1) dan wel van verder contact tussen haar en Klager. Voortzetting van de behandeling van Klager door (naam behandelaar 1) was immers vanuit een professioneel oogpunt niet gewenst vanwege de verstoorde therapeutische vertrouwensrelatie. HSK diende zich als goed werkgever te richten op de bescherming van (naam behandelaar 1) om te voorkomen dat zij zich in deze situatie nog ongemakkelijker ging voelen, met het risico dat zij op het werk zou uitvallen. Mogelijk heeft dit escalerend gewerkt voor Klager, omdat zijn wens om (naam behandelaar 1) persoonlijk te spreken hierdoor werd doorkruist, maar dat maakt niet dat de handelwijze van HSK als onvoldoende professioneel kan worden gekwalificeerd. Ook dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

14. (naam behandelaar 1) heeft op enig moment aan Klager gezegd dat zij de politie zou inschakelen, kennelijk omdat zij de situatie bedreigend vond. Dat was en is haar goede recht, zoals iedereen het recht heeft om aangifte te doen bij de politie wanneer hij of zij bang is dat een bepaalde situatie (welke dan ook) uit de hand gaat lopen. Dat betekent ook dat iedereen het recht heeft om aan te kondigen dat aangifte bij de politie zal worden gedaan. Ditzelfde geldt voor hulpverleners in therapeutische situaties die zij bedreigend vinden, zoals kennelijk in deze zaak het geval is geweest voor (naam behandelaar 1). Het is zeker te betreuren dat Klager hierdoor zo van slag is geraakt, maar dat maakt niet dat (naam behandelaar 1) daarvan een verwijt kan worden gemaakt. Zij heeft daarmee immers niet aangegeven dat zij Klager een slecht persoon vindt, maar slechts gehandeld vanuit de zorg voor haar eigen positie. Hierbij moet overigens worden bedacht dat door of namens HSK uiteindelijk geen aangifte is gedaan. De klacht is op dit onderdeel daarom ongegrond.

15. De Commissie stelt vast dat het niet correct is dat Klager, toen hij daarom vroeg, niet direct inzage heeft gekregen in zijn eigen dossier. Inzage in het eigen persoonsdossier is een wettelijk recht dat cliënten niet kan worden onthouden. HSK heeft dit ook erkend en zich hiervoor ter zitting reeds verontschuldigd met de toezegging dat wanneer Klager inzage in zijn dossier wenst, dit mogelijk wordt gemaakt. De klacht is op dit onderdeel dan ook gegrond.

#### Slotsom

16. Het voorgaande leidt de Commissie tot de conclusie dat de klacht over de weigering van HSK om hem inzage verlenen in zijn eigen dossier gegrond is, terwijl de andere klachten ongegrond zijn, alles zoals hierboven overwogen.

## **Beslissing**

De Commissie verklaart op basis van voorgaande overwegingen:

- de klachten van Klager ontvankelijk;
- de klacht over de weigering van HSK om Klager inzage te verlenen in zijn persoonsdossier gegrond; en
- de klachten voor het overige ongegrond.

De Commissie bepaalt dat HSK binnen twee weken na dagtekening van deze uitspraak aan Klager de kosten van deze procedure ten bedrage van € 50,- dient te vergoeden.

Aldus opgemaakt te Zeist op 28 oktober 2019 namens de Geschillencommissie EZA, bestaande uit (namen commissieleden), leden.

de voorzitter,

de secretaris,

Voorzitter

Secretaris